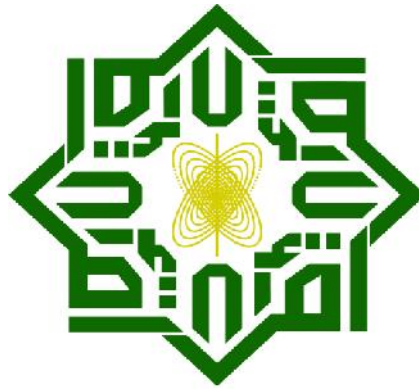


**PELAYANAN KUD KUSUMA BAKTI BIDANG UNIT SIMPAN PINJAM (USP)
TERHADAP NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Di Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja
Kabupaten Kampar)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy)**



**TRI WIJAYANTI
NIM. 10825003598**

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2012**

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan yang diberikan KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam (USP) terhadap nasabah yang dinilai dari aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* serta bagaimana tinjauan Islam terhadap pelayanan KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam(USP) terhadap nasabah. Penelitian ini dilaksanakan di KUD Kusuma Bakti khususnya dalam bidang Unit Simpan Pinjam (USP) yang terletak di jalan Utama Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam (USP) terhadap nasabah yang dinilai dari aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* serta untuk mengetahui tinjauan Islam terhadap pelayanan KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam(USP) terhadap nasabah.

Subjek dari penelitian ini adalah pengurus, karyawan dan nasabah KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam (USP). Objek dari penelitian ini adalah pelayanan KUD Kusuma Bakti Bidang USP terhadap nasabah. Populasi dari penelitian ini berjumlah 1320 nasabah, adapun sampel yang penulis ambil sebesar 10% dari populasi yaitu sebesar 132 nasabah dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara acak (*random sampling*). Sumber data penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, angket dan wawancara. Metode analisa data penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data dengan berpedoman kepada landasan teori yang ada, sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

Hasil penelitian ini yaitu bahwa KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam (USP) telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya baik dari segi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hal ini terbukti dari pernyataan para nasabah yang sebagian besar dari mereka

mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan masih terus menggunakan kembali jasa tersebut. Dalam pandangan Islam memberikan pelayanan dengan adanya bukti fisik, dapat diandalkan dalam menjalankan tanggung jawab, tanggap terhadap keluhan, memberikan rasa aman dan peka terhadap kebutuhan pelanggan adalah suatu kewajiban dan harus dilaksanakan sesuai dengan syara'. Dalam penelitian ini KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam telah melaksanakan sebaik mungkin, namun belum sepenuhnya sesuai dengan syara', karena masih terdapat karyawan yang meninggalkan tugas ketika sangat dibutuhkan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi ALLAH SWT yang menciptakan langit dan bumi beserta segala isinya, dan rasa syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan nikmat berupa Iman, Ihsan dan Islam. Sholawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada baginda Rasulullah SAW yang sangat kita nantikan pertolongannya di hari akhir dan semoga kita semua diakui sebagai umat Nabi Muhammad SAW. Amin.

Berkat Rahmat, Ridho-Nya serta usaha dan tawakal dari penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“PELAYANAN KUD KUSUMA BAKTI BIDANG UNIT SIMPAN PINJAM (USP) TERHADAP NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Di Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar)”**. Ini merupakan hasil karya tulis yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy) pada Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.

Ucapan terimakasih setulus hati sepenuh jiwa, penulis ucapkan kepada:

1. Ayahanda Saldi dan Ibunda Sarah yang telah membesarkanku dengan penuh rasa sayang, mencintaiku dan mendidikku agar aku menjadi anak yang berguna dan berhasil.
2. Untuk Suamiku tercinta yakni Ali, semoga kami bisa membina keluarga yang sakinah, mawaddah waa rahmah Amin...
3. Untuk kakakku Titi, Deni dan kakak iparku kang lus, mas Yo serta keponakanku Jazil, Aji, Wafa dan Firda dan teman-temanku kesemuanya telah memberikanku semangat.
4. Bapak **Prof. Dr. H. M. Nazir** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

5. Yang terhormat Bapak **Dr.H.Akbarizan, M.Ag, M.Pd** selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.
6. Yang terhormat Bapak **Mawardi S.Ag, M.Si** selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
7. Yang terhormat Bapak **Darmawan Tia Indraajaya, MA** selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran serta kritikan sehingga penulisan ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
8. Kepada pihak pengurus beserta karyawan dan karyawan KUD Kusuma Bakti terutama kepada bapak Mijan selaku sekretaris KUD Kusuma Bakti yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
9. Pimpinan Perpustakaan yang telah memberikan fasilitas untuk memperoleh bahan rujukan dalam penyelesaian skripsi.
10. Yang terhormat bapak-bapak, ibu-ibu dosen, segenap cavity akademik yang telah memberikan jasa dan menyediakan waktu kepada penulis selama kuliah di UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 07 Agustus 2012

TRI WIJAYANTI

DAFTAR ISI

Halaman

Pengesahan Pembimbing

Pengesahan Skripsi

Kata Pengantar	i
Abstrak.....	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Bagan	x
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II Gambaran Umum KUD Kusuma Bakti.....	15
A. Sejarah Berdirinya KUD Kusuma Bakti	15
B. Visi dan Misi KUD Kusuma Bakti	19
C. Bidang Usaha KUD Kusuma Bakti	20
D. Program Kerja KUD Kusuma Bakti	21
E. Produk-produk Unit Simpan Pinjam (USP) KUD Kusuma	

Bakti	27
F. Struktur Organisasi KUD Kusuma Bakti	38
BAB III Tinjauan Umum Tentang Pelayanan	39
A. Pengertian Pelayanan	39
B. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	44
C. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	46
D. Pelayanan Bagian dari Pemasaran	49
E. Karakteristik Jasa Pelayanan	51
F. Kepuasan Nasabah/Pelanggan	53
G. Pelayanan Menurut Perspektif Islam	59
BAB IV Hasil Penelitian	60
A. Pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam (USP) terhadap nasabah dinilai dari aspek <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Emphaty</i>	60
B. Tinjauan Islam terhadap pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam (USP) terhadap nasabah	79
BAB V Kesimpulan dan Saran	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	88
Daftar Pustaka	
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. 1 Rincian jumlah nasabah dan Jenis tabungan	6
Tabel I. 2 Rincian peneliti dalam pengambilan sampel	12
Tabel II. 1 Pendapatan Sisa Hasil Usaha (SHU) KUD Kusuma Bakti tahun 1994-2011.....	17
Tabel II. 2 Rincian jumlah nasabah dan jenis tabungan	27
Tabel IV. 1 Alasan nasabah menabung di KUD Kusuma Bakti bidang USP.....	62
Tabel IV. 2 Lama nasabah menabung di KUD Kusuma Bakti bidang USP	63
Tabel IV. 3 Tanggapan nasabah terhadap sarana dan prasarana KUD Kusuma Bakti bidang USP.....	64
Tabel IV. 4 Pernyataan nasabah terhadap karyawan menjalankan tanggung jawab sesuai fungsinya.....	65
Tabel IV. 5 Tanggapan nasabah terhadap karyawan memberikan pelayanan tepat waktu.....	66
Tabel IV. 6 Tanggapan nasabah terhadap pakaian yang dipakai Karyawan.....	67
Tabel IV. 7 Tanggapan nasabah terhadap keandalan KUD Kusuma Bakti bidang USP dalam menjaga dana nasabah	67
Tabel IV. 8 Tanggapan nasabah terhadap ketepatan informasi yang	

yang disampaikan KUD Kusuma Bakti bidang USP.....	68
Tabel IV. 9 Tanggapan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti bidang USP cepat dalam melayani nasabah.....	69
Tabel IV. 10 Tanggapan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti bidang USP mampu mengelola dana yang disimpan.....	70
Tabel IV. 11 Tanggapan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti bidang USP dalam memberikan bantuan kepada nasabah.....	71
Tabel IV.12 Tanggapan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti bidang USP tanggap dalam mendengarkan keluhan nasabah.....	72
Tabel IV. 13 Tanggapan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti bidang USP dalam menerima saran dari nasabah.....	73
Tabel IV. 14 Tanggapan nasabah terhadap keramah-tamahan karyawan terhadap nasabah.....	74
Tabel IV. 15 Tanggapan nasabah terhadap kepercayaan informasi yang disampaikan KUD Kusuma Bakti.....	75
Tabel IV. 16 Tanggapan nasabah terhadap susunan ruangan USP.....	76
Tabel IV. 17 Tanggapan nasabah terhadap keamanan yang diberikan KUD Kusuma Bakti dalam menjaga dananya.....	76
Tabel IV. 18 Tanggapan nasabah terhadap karyawan yang melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah.....	77

Tabel IV. 19 Tanggapan nasabah terhadap karyawan KUD Kusuma BaktiUSP mengutamakan kepentingan nasabah dari pada pribadi.....	78
--	----

DAFTAR BAGAN


	Halaman
Bagan 1 Bagan Susunan Karyawan Unit Simpan Pinjam.....	28
Bagan 2 Bagan Struktur Organisasi KUD Kusuma Bhakti.....	38

BAB I


PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Misi hakiki setiap insan lahir ke dunia (dalam hidup dan matinya) tidak lain semata-mata hanya untuk mengabdikan kepada Allah SWT, dalam firman-NYA:


 قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

“Katakanlah (Muhammad), sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah milik Allah, semesta alam”¹. Dengan pola kelola menggeluti akhirat, tetapi tidak mengabaikan dunia, dalam firman-NYA:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
 مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي
 الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ
 

“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”²

Menjaga dan meningkatkan pelayanan termasuk salah satu tanggung jawab sebagai seorang pekerja dan termasuk salah satu perbuatan baik. Kualitas hasil pekerjaan yang merupakan “out-put” kerja, itulah yang akan

¹QS Al-An’am:162

²QS Al-Qashash:77

dinilai oleh konsumen/nasabah sejauh mana keberhasilan pengusaha melayani konsumen/nasabahnya³.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible (tidak berwujud) dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik saja⁴.

Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya/proses yang secara sadar atau terencana dilakukan organisasi/badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan⁵.

Pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, dimana unsur pokoknya adalah kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Manfaatnya yaitu memuaskan pelanggan, meningkatkan loyalitas, meningkatkan penjualan produk dan jasa serta meningkatkan pendapatan perusahaan⁶.

³Hamzah Ya'qub, *Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1992), h. 95

⁴<http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2205251-pengertian-pelayanan/>.

Jum'at, 07 Oktober 2011 jam 10.15 WIB

⁵Budiono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 11

⁶Fandhi Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 1998), h. 138

Lima dimensi pelayanan dikemukakan oleh Zeitham, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Diana, 1996) yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko/keragu-raguan.
5. *Emphaty*, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan⁷.

Selain itu, dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik, para karyawan dituntut untuk selalu bersikap ramah tamah dan tersenyum. Dengan tersenyum (*Tabassum*) ternyata akan melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lain pun (nasabah) merasa lebih dihargai. Dari Abu Dzarr, Dia berkata, Rasulullah Saw bersabda “*senyummu itu kepada saudaramu, bagimu adalah merupakan sedekah*” (Tirmidzi dan Ibnu Habbab)

Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan lainnya (bukan Bank). Lembaga keuangan bukan Bank ini biasanya lebih terfokus kepada

⁷Budiono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h.114

salah satu bidang saja, apakah penyaluran dana atau menghimpun dana, walaupun ada juga lembaga yang melakukan keduanya. Kemudian masing-masing lembaga keuangan lainnya dalam menghimpun atau menyalurkan dana mempunyai cara-cara tersendiri⁸.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Bagian Kesatu, dinyatakan bahwa Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan⁹.

Bangunan ekonomi Islam didasarkan atas lima nilai universal yakni: tauhid (keimanan), 'adl (keadilan), nubuwwah (kenabian), khilafah (pemerintahan) dan ma'ad (hasil)¹⁰.

Pada nilai *Nubuwwah* (kenabian) Allah tidak membiarkan begitu saja di dunia ini tanpa mendapat bimbingan. Karena itu diutuslah para Nabi dan Rasul untuk menyampaikan petunjuk dari Allah SWT kepada manusia tentang bagaimana hidup yang baik dan benar di dunia, dan mengajarkan jalan untuk kembali (taubat) keasal muasal segala sesuatu yaitu Allah. Untuk umat muslim, Allah telah mengirimkan “manusia model” yang terakhir dan sempurna untuk diteladani sampai akhir zaman, Nabi Muhammad saw. Sifat-

⁸Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 4

⁹R.T Sutantya Rahardja Hadhikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 1-2

¹⁰Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 13

sifat utama sang model yang harus diteladani oleh manusia pada umumnya dan pelaku ekonomi dan bisnis pada khususnya adalah *sidiq* (benar, jujur), *amanah* (tanggung jawab, dapat dipercaya, kredibilitas), *fathonah* (kecerdikan, kebijaksanaan, intelektualitas), *tabligh* (komunikasi, keterbukaan, pemasaran)¹¹. Koperasi merupakan pelaku ekonomi yang juga harus dilandaskan berdasarkan prinsip-prinsip tersebut.

KUD Kusuma Bakti yang didirikan berdasarkan **Badan Hukum: 257/BH/PAD/KDK.4/I/III/2000** yang merupakan salah satu Koperasi yang telah maju diantara Koperasi-koperasi lain di kecamatan Perhentian Raja yang mana kecamatan ini terdiri dari 4 desa¹². Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Mijan selaku Sekertaris, bahwasanya KUD Kusuma Bakti ini telah diaudit oleh Auditor Independen dalam bidang laporan keuangan, dengan pendapat yang “Wajar Tanpa Pengecualian”¹³. Inilah yang menjadi salah satu keunggulan KUD Kusuma Bakti yang mendapatkan predikat pertama diantara Koperasi-koperasi lain yang belum pernah diaudit.

KUD Kusuma Bakti terletak di desa Sialang Kubang SP 3. KUD ini menjalankan usaha dalam bidang: USP¹⁴, Madani Mart, Pembayaran Rek.

¹¹*Ibid.*, h. 16-19

¹²4 desa tersebut antara lain: Desa Hangtuah, Desa Sialang Kubang, Desa Pantai Raja dan Desa Kampung Pinang

¹³Mijan (Sekertaris KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Senin, 10 Oktober 2011 jam 09.56 WIB)

¹⁴USP singkatan dari Unit Simpan Pinjam

Listrik, dan pemasaran Tandan Buah Segar (TBS). Nasabah Unit Simpan Pinjam yang berhasil direkrut sudah mencapai 1320 nasabah¹⁵.

Tabel I. 1

Jenis Tabungan dan Rincian Jumlah Nasabah

NO	JENIS TABUNGAN	JUMLAH NASABAH
1	Tabungan Gabungan (Anggota & Non Anggota Koperasi)	867
2	Tabungan Kurban Hari Raya Haji	21
3	Tabungan Karyawan	15
4	Tabungan Kelompok Tani	21
5	Tabungan Siswa Kreatif	396
JUMLAH		1320

Sumber: Data KUD Kusuma Bakti

Pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam:

*“pengurus dan karyawan siap memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, penuh senyum, ramah tamah pada seluruh nasabah, cepat, dapat diandalkan juga terpercaya dan CS (customer service) KUD Kusuma Bakti Bidang USP adalah seluruh karyawan USP”*¹⁶.

Walaupun KUD Kusuma Bakti tersebut telah diaudit oleh Auditor, akan tetapi audit tersebut tidak berkaitan tentang pelayanan KUD Kusuma Bakti, sehingga masih ditemukan beberapa keluhan dari pihak nasabah tentang

¹⁵Katiran (Ketua KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Senin, 10 Oktober 2011 jam 10.00 WIB)

¹⁶Mijan (Sekretaris KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Senin, 10 Oktober 2011 jam 10.05 WIB)

pelayanan di KUD Kusuma Bakti lebih khususnya di bidang Unit Simpan Pinjam. Salah satu keluhannya yaitu ungkapan dari salah seorang nasabah yang bernama Sarah yang bertempat tinggal di SP 1 merasa dibeda-bedakan dalam segi pelayanan, pada saat itu nasabah berniat untuk meminjam uang ke KUD Kusuma Bakti bidang USP guna menambah dana untuk menutup angsuran Bank BRI namun tidak bisa mendapatkan pinjaman dengan alasan harus ada penanggung jawab dari anggota KUD Kusuma Bakti, akan tetapi nasabah tersebut tidak memiliki kenalan anggota KUD Kusuma Bakti dan dianggapnya pelayanan KUD Kusuma Bakti menyulitkan¹⁷.

Selain permasalahan diatas juga telah ada keluhan dari nasabah yang akan menarik dananya, namun harus menunggu lama karna karyawan yang melayani penarikan sedang tidak ada di tempat, yang diungkapkan oleh teller pencatatan penarikan dan simpanan hanya "mohon ditunggu sebentar ya pak, karena ibu yang memegang uang penarikan sedang pergi kepasar, beliau tidak menitipkan kunci berangkasnya kepada saya (Teller)"¹⁸.

Dalam masyarakat luas setiap manusia/golongan tidak boleh melihat suatu persoalan hanya dari sudut kepentingannya sendiri, melainkan harus turut memikirkan kepentingan orang lain¹⁹.

¹⁷Sarah (Nasabah Unit Simpan Pinjam KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Hangtuah: Rabu, 28 September 2011 jam 09.40 WIB)

¹⁸Harto (Nasabah Unit Simpan Pinjam KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Hangtuah: Rabu, 28 September 2011 jam 09.43 WIB)

¹⁹O.P. Simorangkir, *Etika Bisnis, Jabatan dan Perbankan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), Cet. Ke-1, h .83

Dalam Islam mengajarkan kepada karyawan/pekerja untuk selalu respon/tanggap serta professional dalam menunaikan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, hal ini dijelaskan dalam firman ALLAH SWT dalam Q.S Alam Nasyrat: 7), yang artinya *”Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”*²⁰. Hal ini berarti diharuskan kepada para karyawan agar menyelesaikan dahulu pekerjaan yang sudah menjadi kewajibannya, kemudian mengerjakan pekerjaan yang lain.

Indikator kepuasan itu bermacam-macam diantaranya proses pelayanan, sikap, pelayanan pegawai dan lain sebagainya. Disamping itu nasabah pun memiliki pendapat berbeda-beda mengenai dimensi terpenting dalam kepuasan. Tanpa pelayanan produk dan jasa yang berkualitas dan yang tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan nasabah, maka produk tersebut akan ditinggalkan oleh para nasabahnya. Hal ini akan secara langsung berakibat terhadap penurunan baik pendapatan ataupun *performance* koperasi tersebut.

Dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih jelas lagi bagaimana sebenarnya pelayanan tersebut dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah (skripsi) dengan judul **“PELAYANAN KUD KUSUMA BAKTI BIDANG UNIT SIMPAN PINJAM (USP) TERHADAP**

²⁰<http://idb4.wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+nasabah+BMT+KAFFAH+YOGYAKARTA.pdf>. Jum'at 07 Oktober 2011 jam 10.23 WIB

NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Di Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar)”

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam (USP) terhadap nasabah yang dinilai dari aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*?
2. Bagaimana tinjauan perspektif Islam terhadap pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam terhadap nasabah?

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan dan keterbatasan waktu serta untuk mendapatkan hasil dan kupasan yang lebih mendalam, maka dalam penelitian ini permasalahan yang akan dibahas dibatasi pada **Pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam terhadap nasabah yang dinilai dari aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* serta Tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam terhadap nasabah.**

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang USP terhadap nasabah yang dinilai dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.
- b. Untuk mengetahui perspektif Islam mengenai pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang USP terhadap nasabah.

2. Kegunaan Penelitian

Dari tujuan diatas diharapkan penelitian ini berguna:

- a. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy) di Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum.
- b. Untuk menambah pengetahuan penulis dan untuk mengembangkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah, khususnya dalam bidang Ekonomi Islam.
- c. Untuk menyampaikan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan di KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam yang dinilai dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*..
- d. Sebagai masukan bagi pihak KUD Kusuma Bakti dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya.

E. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dan mengambil lokasi di KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang

Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar, dengan alasan karena KUD Kusuma Bakti merupakan KUD yang telah maju diantara KUD-KUD lain yang ada di kecamatan Perhentian Raja dan telah diaudit oleh Auditor Independen akan tetapi pelayanan yang diberikan masih belum maksimal yang menyebabkan masih ada nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, jika dikaitkan dengan audit tersebut seharusnya pihak KUD Kusuma Bakti beserta karyawan harus mampu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan suatu pelayanan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dari penelitian ini adalah Pengurus, karyawan dan nasabah KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam.
- b. Objek dari penelitian ini adalah pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam terhadap nasabah.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah seluruh nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam di Desa Sialang Kubang yaitu sebanyak 1320 nasabah. Adapun sampel dari penelitian ini 10% dari populasi 1320 yaitu berjumlah 132 orang, dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara acak (*Random Sampling*) yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dan setiap responden memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih sebagai responden²¹.

²¹Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 160

Tabel I. 2**Rincian Peneliti dalam Pengambilan Sampel 10%**

NO	JENIS TABUNGAN	JUMLAH NASABAH	SAMPEL YANG DIAMBIL
1	Tabungan Gabungan	867	86
2	Tabungan Kurban	21	2
3	Tabungan Karyawan	15	2
4	Tabungan Kelompok Tani	21	2
5	Tabungan Siswa Kreatif	396	40
JUMLAH		1320	132

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua kategori yaitu:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari observasi di KUD Kusuma Bakti bidang USP dengan pengurusnya, karyawan dan nasabah serta menggunakan dokumen KUD Kusuma Bakti.
- b. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari data kepustakaan dan literatur-literatur atau kitab-kitab yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

5. Metode Pengumpulan Data**a. Observasi**

Yaitu dalam penelitian ini peneliti juga melakukan peninjauan secara langsung ke lapangan untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan KUD Kusuma Bakti bidang USP kepada nasabah.

b. Angket

Yaitu penyebaran daftar pertanyaan secara tertulis pada responden (nasabah) USP yang menjadi sampel penelitian.

c. Wawancara

Yaitu penulis melakukan Tanya jawab secara langsung kepada pengurus KUD Kusuma Bakti serta karyawan USP dan nasabah untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ada.

6. Metode Analisis Data

Metode analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu mengumpulkan data-data yang telah ada, kemudian data-data tersebut dikelompokkan ke dalam kategori-kategori berdasarkan persamaan jenis data tersebut, dengan tujuan dapat menggambarkan permasalahan yang akan diteliti secara utuh, kemudian dianalisa dengan menggunakan pendapat atau teori para ahli yang relevan.

7. Metode Penulisan

a. Deskriptif Analisis

Yaitu mengumpulkan data, kemudian menyusun, menjelaskan/ menggambarkan dengan kata-kata dan menganalisanya.

b. Metode Induktif

Yaitu menggambarkan data-data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, dianalisa kemudian diambil kesimpulan secara umum.

c. Metode Deduktif

Yaitu menggambarkan kaidah-kaidah umum yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dibagi menjadi beberapa Bab yaitu sebagai berikut:

- BAB I** Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.
- BAB II** Gambaran Umum Koperasi Unit Desa Kusuma Bakti yang terdiri dari Sejarah Berdirinya KUD Kusuma Bakti, Visi dan Misi, Bidang Usaha KUD Kusuma Bakti, Program Kerja KUD Kusuma Bakti, Produk-produk Unit Simpan Pinjam, dan Struktur Organisasi.
- BAB III** Tinjauan umum teori tentang pelayanan yang terdiri dari Pengertian Pelayanan, Dasar-dasar Pelayanan Nasabah dan Ciri-ciri Pelayanan yang Baik, Pelayanan Bagian dari Pemasaran, Karakteristik Jasa Pelayanan, Kepuasan Pelanggan/Nasabah, Pelayanan Menurut Perspektif Islam.
- BAB IV** Pada Bab ini merupakan hasil penelitian tentang pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang USP kepada nasabah dinilai dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*

dan Tinjauan Perspektif Islam Terhadap Pelayanan KUD Kusuma
Bakti Bidang USP Terhadap nasabah.

BAB V Pada Bab ini berisi tentang Kesimpulan dari hasil penelitian dan
Saran-saran dari penulis.

BAB II

GAMBARAN UMUM KUD KUSUMA BAKTI

Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar

A. Sejarah Berdirinya KUD Kusuma Bakti

Pada tahun 1991 berdirilah Desa Sialang Kubang dari hasil program pemerintah dengan adanya program Transmigrasi dan salah satu syarat dari pemerintah untuk menjadi anggota transmigrasi salah satunya yaitu harus menjadi Anggota KUD (Koperasi Unit Desa), kemudian masyarakat tersebut membentuk KUD pada tanggal 02 Oktober 1991 dengan keputusan anggota yang hadir 69 orang. Anggota yang terdaftar berjumlah 110 orang dan yang setuju untuk menjadi anggota berjumlah 69 orang dan memberi nama KUD tersebut dengan nama KUD Kusuma Bakti. Pada saat itu Simpanan Pokok Rp 2500/anggota mulai dari tahun 1991-2004 kemudian terjadi penambahan untuk simpanan pokok sebesar Rp 25.000, jadi jumlah keseluruhan simpanan pokok sebesar Rp 27.500 sampai saat ini (Tahun 2012), Simpanan Wajib Rp 1000/anggota mulai tahun 1991-2004 kemudian terjadi penambahan sebesar Rp 4000, jadi jumlah keseluruhan untuk simpanan wajib sebesar Rp 5000 sampai saat ini (Tahun 2012).

Dengan **Badan Hukum No: 1590/BH/VIII/1991**, kemudian pada tanggal 20 Maret 2000 terjadi perubahan Anggaran Dasar dengan **No: 257/BH/PAD/KDK.4/I/III/2000**. Susunan kepengurusan pada saat itu yaitu: Masa Jabatan dari tahun 1991 berakhir s/d tahun 1993 dipegang oleh:

Ketua : Bpk Ngahadi

Wakil Ketua : Nurudin
 Sekretaris I : Harja Subari
 Sekretaris II : Jayadi
 Bendahara : Sriono

Masa Jabatan dari tahun 1993 berakhir s/d tahun 1996 dipegang oleh:

Ketua : Bpk Ngahadi
 Wakil Ketua : Imam Sayuti
 Sekretaris I : Haryono
 Sekretaris II : Wakijo
 Bendahara : Muhari

Masa Jabatan dari tahun 1996 berakhir s/d tahun 1999 dipegang oleh:

Ketua : Yohanes
 Sekretaris : Wasina Dasija
 Bendahara : Basuki

Masa jabatan dari tahun 1999 berakhir s/d tahun 2001 dipegang oleh:

Ketua : Katiran
 Sekretaris : Mijan
 Bendahara : Maksum

Kemudian terjadi pergantian pengurus dari tahun 2001 s/d tahun 2012 yangmana pengurus ini selalu dipertahankan setiap kali RAT karena masih dipercaya untuk mengelola KUD Kusuma Bakti dengan susunan kepengurusan :

Ketua : Katiran

Sekretaris : Mijan

Bendahara : Wasina Dasija

Pada tahun 1991 sampai dengan tahun 1993 pengurus KUD Kusuma Bakti tidak menemukan/memiliki arsip (data perkembangan KUD Kusuma Bakti), maka untuk melihat perkembangan KUD Kusuma Bakti dapat dilihat mulai tahun 1994, dengan rincian perkembangan SHU (Sisa Hasil Usaha) pada tabel berikut:

Tabel II. 1

Pendapatan Sisa Hasil Usaha (SHU) KUD Kusuma Bakti

Tahun 1994-2011

NO	TAHUN	PENDAPATAN (SHU) SISA HASIL USAHA
1	1994	10.798.058
2	1995	8.495.840
3	1996	2.155.442
4	1997	715.172
5	1998	10.602.272
6	1999	32.526.932
7	2000	39.176.442
8	2001	65.887.919
9	2002	168.508.185
10	2003	217.832.106
11	2004	250.735.269
12	2005	234.804.419
13	2006	248.103.974
14	2007	375.860.275,45
15	2008	917.555.759,32

16	2009	1.031.061.925,41
17	2010	1.270.387.327,98
18	2011	1.327.083.683,58

Sumber: Dokumen KUD Kusuma Bakti.

Kondisi dalam RAT KUD Kusuma Bakti tahun buku 2011, antara lain:

Keanggotaan:

Pada tahun 2011 KUD Kusuma Bakti terdiri dari 765 anggota, terdiri dari:

- Anggota yang aktif 762 anggota.
- Anggota yang tidak aktif 3 anggota.

Kepengurusan:

KUD Kusuma Bakti tahun 2011 dikelola oleh 3 orang pengurus dan 18 karyawan.

Badan Pengawas:

Pada tahun 2011 Badan Pengawas KUD Kusuma Bakti dijabat oleh 3 orang yang dipilih oleh anggota.

Permodalan:

Sesuai dengan akta pendirian koperasi, KUD Kusuma Bakti ini mempunyai modal yang berasal dari modal sendiri dan modal pinjaman antara lain:

1. Modal sendiri yang berasal dari simpanan pokok, simpanan wajib, modal donasi, dan dana cadangan.
2. Modal pinjaman yang berasal dari pinjaman anggota dan non anggota, pinjaman dari koperasi lain dan pinjaman lembaga keuangan lainnya.
3. Selain modal tersebut koperasi melaksanakan pemupukan modal melalui modal penyertaan.

Usaha:

Pada tahun 2011 KUD Kusuma Bakti berusaha dibidang Waserda/Madani Mart, Unit Simpan Pinjam, Jasa dan Produksi Pengelolaan Kebun.

B. Visi dan Misi KUD Kusuma Bakti

Program Kerja dan Rencana Pendapatan dan Belanja Koperasi (RAPBK) telah dibuat dan disusun berdasarkan kajian, evaluasi dan analisa kerja usaha selama tiga tahun terakhir dari tahun 2009 s/d 2001 yang menunjukkan bahwa usaha koperasi telah memperoleh kemajuan yang cukup berarti sehingga segala yang sudah tercapai harus dapat ditingkatkan kembali dan yang belum dapat tercapai agar bisa dicapai ditahun berikutnya.

Mulai dari tahun 2006 Pengurus KUD Kusuma Bakti mencanangkan VISI dan MISI KUD Kusuma Bakti yaitu **"PENDIDIKAN MENINGKAT, KOPERASI SEHAT, ANGGOTA KUAT, MITRA TERPIKAT"** yaitu agar KUD Kusuma Bakti dapat meningkatkan kesejahteraan anggota serta dapat menjadi pelaku ekonomi yang dapat bersaing dengan pelaku ekonomi lainnya¹.

Beberapa aspek yang berkaitan dan sangat penting yang menjadi pantauan anggota untuk melihat maju mundurnya Koperasi adalah Program Kerja dan Rencana Anggaran Pendapatan Belanja Koperasi (RAPBK), karena RAPBK merupakan hal yang akan dijadikan pijakan dan acuan oleh pengurus

¹Katiran (Ketua KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Selasa, 01 Mei 2012 jam 11.20 WIB)

untuk mengambil seluruh langkah maupun tindakan untuk mengembangkan koperasi dan juga tidak terlepas dari kebijakan yang diambil oleh pengurus.

C. Bidang Usaha KUD Kusuma Bakti

Bidang usaha yang dijalankan oleh KUD Kusuma Bakti dan hasilnya telah ada perkembangan dari tahun ke tahun, antara lain:

1. Bidang usaha Waserda (*Madani Mart*)

Dalam hal ini Waserda/Madani Mart menyediakan bahan makanan pokok, peralatan kerja, pupuk, obat-obatan untuk perkebunan, alat-alat listrik, elektronik, sepeda, dan lain sebagainya. Dalam perhitungan, pencatatan keluar masuknya dana ataupun barang dagangan, pihak KUD Kusuma Bakti telah menggunakan sistem komputerisasi/Informasi Teknologi (IT) agar mudah terkontrol, cepat, akurat dan seluruh barang dagangan telah diberi barcode/kode agar bisa lebih teliti dan dapat meminimalisir resiko.

2. Bidang Unit Simpan Pinjam (USP)

Kegiatan usaha yang lain yaitu Unit Simpan Pinjam (USP). Bidang ini menjalankan usaha menerima tabungan dari masyarakat yang kelebihan dana baik anggota/non anggota, dan menyalurkan kembali kepada anggota yang membutuhkan. Manajemen pencatatan yang digunakan oleh karyawan Unit Simpan Pinjam yaitu setara dengan perbankan yaitu MMS (*Microbank Management System*) agar anggota dan non anggota yang menyimpan dananya lebih percaya.

3. Bidang Jasa

Bidang jasa yang dimaksud dalam hal ini yaitu pelayanan pembayaran rekening listrik, angsuran sepeda motor, pemancar TV (Parabola) melalui *system downline* Bank Bukopin dan memfasilitasi anggota untuk meminjam dana ke Bank apabila KUD sedang tidak ada dana yang dibutuhkan serta memfasilitasi anggota untuk mengambil kredit dari segala jenis sepeda motor.

4. Bidang Produksi Pengelolaan Kebun

Yaitu mengelola dan memelihara perkebunan sawit yang terpadu dan bekerja sama dengan para kelompok tani untuk pemasaran TBS² nya, menggalang pemeliharaan kebun berdasarkan pedoman teknis yang standar dengan menyusun Rencana Kerja Operasional dan anggaran pemeliharaan kebun serta mempersiapkan dan merencanakan masa repelanting kebun plasma yang tinggal beberapa tahun lagi.

D. Program Kerja KUD Kusuma Bakti

1. Bidang Manajemen Organisasi

- a. Melanjutkan program tahun lalu yaitu memantapkan struktur organisasi koperasi dalam suatu sistem manajemen usaha yang efektif dan efisien sesuai dengan perkembangan usaha yang telah dicapai. Adapun unit-unit usaha yang telah ditata tahun lalu akan lebih dimantapkan pada tahun sekarang (2012) dan akan datang yaitu:
 - Unit Usaha Waserda (*Madani Mart*)

²TBS singkatan dari Tandan Buah Segar

- Unit Usaha Simpan Pinjam
 - Unit Usaha Pengelolaan Produksi Kebun Plasma
 - Unit Usaha Jasa Lainnya
- b. Tahun 2011 akan memasuki sistem usaha yang otonom (Mandiri), sehingga setiap unit masing-masing akan mempunyai neraca pembukuan masing-masing.
- c. Dalam rangka pengembangan unit usaha Waserda kearah usaha yang berdaya saing kuat, maka pihak KUD Kusuma Bakti telah membuka usaha yang berbasis informasi teknologi dengan tujuan manajemen Waserda mudah dikontrol, sehingga tingkat penyusutan barang dagangan dapat lebih ditekan, harga lebih mampu bersaing dan tata informasi perkembangan usaha dapat diperoleh dengan cepat, tepat dan akurat.

2. Bidang Administrasi

- a. Manajemen dan Administrasi seluruh unit usaha dari tahun 2008 telah dilakukan dengan menggunakan sistem Informasi Teknologi (IT), sehingga pengelolaan administrasi akan menjadi lebih efektif dan efisien.
- b. Menertibkan administrasi aset kekayaan dan barang-barang inventarisasi koperasi.
- c. Menertibkan administrasi personalia/karyawan termasuk mempertegas uraian tugas dan batas-batas tanggung jawab.
- d. Menyelesaikan surat sertifikat tanah koperasi.

- e. Menertibkan arsip dan administrasi surat-menyurat.
- f. Meningkatkan tertib dan disiplin penggunaan anggaran sesuai dengan peruntukannya.

3 Bidang Sumber Daya Manusia

- a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan melalui magang, mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan usaha perkoperasian, perbankan dan usaha-usaha lainnya sehingga dapat menjalankan usaha dengan baik atas seluruh usaha yang telah dikembangkan oleh koperasi.
- b. Melakukan studi banding ke koperasi lain atau badan usaha yang lebih maju dan sukses, guna untuk memotivasi pengurus dan anggota agar lebih kreatif mengembangkan koperasi.

4 Bidang Sarana dan Prasarana

- a. Menata ruang perkantoran sehingga menjadi tempat usaha yang memberikan rasa nyaman dan sehat, baik bagi karyawan, anggota, nasabah atau pelanggan.
- b. Melengkapi sarana perkantoran (meja, kursi dll) yang belum terpenuhi.
- c. Memperbaiki dan membangun sarana kerja perkantoran/ruang kerja agar lebih sesuai dengan volume usaha yang dikembangkan.
- d. Membeli komputer untuk mendukung pelaksanaan sistem administrasi usaha yang akan dikembangkan.
- e. Melengkapi kantor dengan sarana pengamanan yang lebih memadai.

5 Bidang Kemitraan, Sosial dan Kesejahteraan

- a. Meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan inti maupun dengan perusahaan–perusahaan/pengusaha–pengusaha lain untuk menjalin dan membina hubungan usaha yang saling menguntungkan.
- b. Meningkatkan kualitas hubungan antar pengurus, pengurus dengan anggota, pengurus dengan badan pengawas serta dengan instansi–instansi terkait baik dalam lingkungan wilayah terdekat maupun dengan tingkat kecamatan, kabupaten dan provinsi.
- c. Ikut berpartisipasi aktif mengembangkan organisasi petani dalam naungan Forum Komunikasi Petani PIR Kelapa Sawit (FKPPKS) maupun Asosiasi Petani Kelapa Sawit PIR/RIAU (ASPEKPIR).
- d. Meningkatkan kesejahteraan anggota dengan usaha meningkatkan sisa hasil usaha koperasi maupun kemudahan–kemudahan pelayanan kebutuhan anggota.
- e. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan upaya memberikan pendapatan yang lebih sesuai dengna kapasitas kerja yang menjadi tanggung jawabnya serta sesuai dengan upah minimum kabupaten.

6 Bidang Usaha dan Permodalan

Usaha waserda (*Madani Mart*)

- a. Meningkatkan omset usaha semaksimal mungkin.
- b. Meningkatkan pelayanan bagi anggota/pelanggan lainnya agar anggota lebih bisa bersemangat/nyaman untuk belanja di KUD Kusuma Bakti.
- c. Mempertahankan sistem komputerisasi yang selama ini dipakai untuk mempermudah administrasi.

- d. Melengkapi kebutuhan anggota yang selama ini belum terlengkapi.
- e. Menambah modal waserda/madani mart agar lebih berkembang.

Usaha simpan pinjam

- a. Mempertahankan sistem MMS (*Microbank Management System*) yaitu manajemen setara perbankan, sehingga dalam waktu singkat dapat memperoleh data dan informasi yang akurat terhadap perkembangan usaha harian, mingguan, bulanan dan seterusnya.
- b. Memotivasi anggota agar mau meningkatkan simpanan sukarela yang akan dikelola secara profesional oleh pengelola Unit Simpan Pinjam.
- c. Meningkatkan pelayanan pinjaman anggota agar lebih maksimal.
- d. Memotofasi nasabah untuk meningkatkan saldo tabungannya baik nasabah gabungan, kurban, karyawan, kelompok tani ataupun siswa kreatif.

Usaha Pengelolaan Produksi Kebun Plasma

- a. Menggalang kembali sistem pemeliharaan kebun yang teratur berdasarkan pedoman teknis yang standar dengan penyusunan rencana kerja operasional dan anggaran pemeliharaan kebun.
- b. Memantapkan pemasaran produksi kebun plasma maupun produksi lainnya dengan pola pemasaran produksi satu pintu, yaitu seluruh produksi kebun anggota pemasarannya wajib melalui koperasi.
- c. Meningkatkan mutu dan jumlah produksi kebun melalui sistem pemeliharaan yang terpadu.

- d. Bekerjasama dengan kelompok tani meningkatkan pelayanan produksi TBS anggota.
- e. Menetapkan pendapatan unit usaha ini bersumber dari jasa manajemen, jasa transportasi pengangkutan TBS serta jasa dari penjualan TBS kepada pihak ketiga (selain perusahaan inti).

Usaha Jasa Lainnya

- a. Mengembangkan dan meningkatkan pelayanan pembayaran rekening tagihan listrik PLN.
- b. Melayani memfasilitasi anggota untuk mengambil pinjaman pada Bank.
- c. Melayani memfasilitasi anggota untuk mengambil kredit segala jenis sepeda motor.

Permodalan

- a. Memotivasi anggota dan non anggota untuk menabung guna penambahan modal koperasi.
- b. Memotivasi anggota menabung untuk persiapan masa peremajaan, baik untuk kebutuhan biaya hidup maupun kebutuhan lainnya saat peremajaan tanaman yang pada saat ini tidak ada produksi.
- c. Mengajukan kredit kembali kepada PT PNM dan Perbankan untuk menambah permodalan agar kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi (anggota tidak lagi mengambil kredit pada Bank).

E. Produk-produk Unit Simpan Pinjam (USP) KUD Kusuma Bakti

Produk-produk Unit Simpan Pinjam yang disediakan oleh KUD Kusuma Bakti yaitu:

1. Tabungan Gabungan yang terdiri dari Anggota dan Non Anggota Koperasi, baik yang tinggal diwilayah Desa Sialang Kubang ataupun desa-desa lain.
2. Tabungan Kurban, yaitu tabungan yang dikhususkan bagi anggota ataupun non anggota yang akan melaksanakan kurban dihari Raya Idul Adha dengan tabungan yang jumlahnya tetap setiap bulannya.
3. Tabungan Karyawan, yaitu tabungan diperuntukkan bagi para karyawan KUD Kusuma Bakti.
4. Tabungan Kelompok Tani, yaitu tabungan yang dikhususkan bagi para kelompok tani yang ingin menyimpan dananya di Unit Simpan Pinjam.
5. Tabungan Siswa Kreatif (TSK) yaitu tabungan yang dibuka untuk para siswa/i mulai dari tingkat SD, SMP ataupun SMA bagi seluruh lapisan masyarakat umum.

Untuk lebih jelas jumlah rincian dari nasabah Unit Simpan Pinjam dapat dilihat pada tabel berikut:

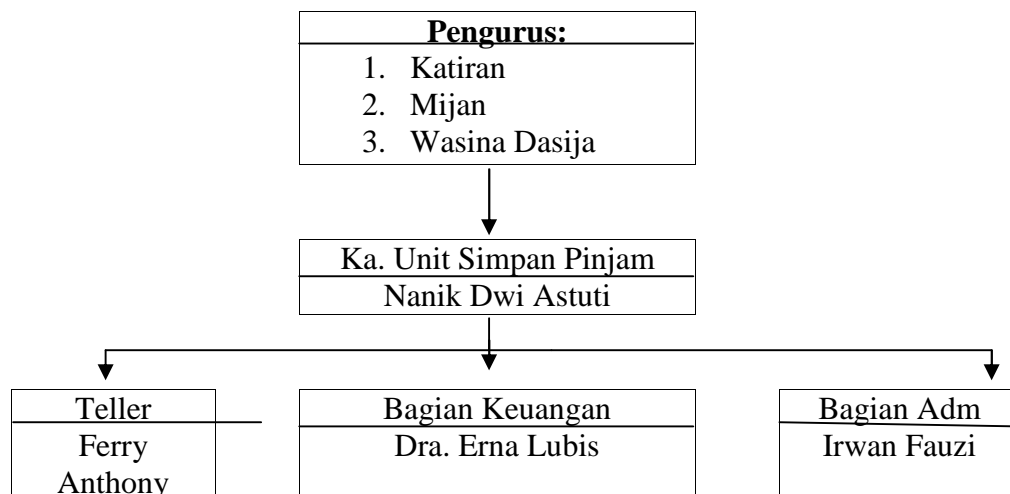
Tabel II. 2
Rincian Nasabah Unit Simpan Pinjam

NO	JENIS TABUNGAN	JUMLAH NASABAH
1	Tabungan Gabungan (Anggota & Non Anggota Koperasi)	867
2	Tabungan Kurban Hari Raya Haji	21
3	Tabungan Karyawan	15
4	Tabungan Kelompok Tani	21

5	Tabungan Siswa Kreatif	396
JUMLAH		1320

Sumber: data KUD Kusuma Bakti

Susunan karyawan bidang Unit Simpan Pinjam dapat dilihat pada bagan dibawah ini:



Pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam:

“pengurus dan karyawan siap memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, penuh senyum, ramah tamah pada seluruh nasabah, cepat, dapat diandalkan juga terpercaya dan CS (customer service) KUD Kusuma Bakti Bidang USP adalah seluruh karyawan USP”

Buka pelayanan KUD Kusuma Bakti disetiap bidangnya:

- Bidang Usaha Waserda/Madani Mart: jam 08.00 s/d 17.00 W.I.B
- Bidang Jasa: jam 08.00 s/d 15.00 W.I.B
- Bidang Unit Simpan Pinjam: jam 08.00 s/d 15.00 W.I.B

- Bidang Usaha Pengelolaan Produksi dan Kebun Plasma: jam 08.00 s/d 15.00 W.I.B³.

Syarat menjadi nasabah Unit Simpan Pinjam KUD Kusuma Bakti, antara lain:

1. Memiliki identitas

Bagi siswa yaitu foto copy Kartu Pelajar 1 lembar serta ada rekomendasi dari sekolah, bagi masyarakat umum menggunakan foto copy KTP 1 lembar.

2. Mengisi formulir permohonan yang telah disediakan Unit Simpan Pinjam.

3. Foto 3x4= 1 lembar.

Syarat bagi peminjam dana KUD Kusuma Bhakti Bidang Unit Simpan Pinjam:

1. Foto copy KTP 1 lembar

2. KK (Kartu Keluarga)

3. Pas Foto 3x4= 1 lembar (Suami & Istri)

4. Jaminan

Keterangan: bagi nasabah peminjam yang tidak tercatat sebagai anggota Koperasi (non anggota) cukup melengkapi syarat nomor 1,2,3 dan 4 dan jika dari luar warga Desa Sialang Kubang harus ada penjamin dari salah satu anggota koperasi yang ada di Desa Sialang Kubang. Hal ini

³Erna Lubis (Karyawan USP KUD Kusuma Bakti). *Wawancara*, (Sialang Kubang: Selasa, 01 Mei 2012 jam 11.40 WIB)

sudah merupakan ketentuan atau peraturan yang ditetapkan para anggota koperasi dalam RAT⁴.

5. Bagi nasabah yang tercatat sebagai anggota KUD Kusuma Bakti harus menyertakan pengantar dari kelompok tani yang bersangkutan. Bagi anggota koperasi melengkapi semua syarat yang ditetapkan.

Slip setoran KUD Kusuma Bakti bidang USP:

Koperasi Unit Desa
KUD Kusuma Bakti
Jalan ... No. ...
No. 101757

SLIP SETORAN

☐ Tabungan Tabungan ☐ Tabungan Koperasi Koperasi
☐ Tabungan Simpanan ☐ Tabungan Koperasi Koperasi

No. Rekening: _____ Tanggal: _____
 No. _____ Jumlah: _____
 Nama: _____

Slip penarikan KUD Kusuma Bakti bidang USP:

Koperasi Unit Desa
KUD Kusuma Bakti
Jalan ... No. ...
No. 003692

SLIP PENARIKAN

☐ Tabungan Tabungan ☐ Tabungan Koperasi Koperasi
☐ Tabungan Simpanan ☐ Tabungan Koperasi Koperasi

No. Rekening: _____ Tanggal: _____
 No. _____ Jumlah: _____
 Nama: _____

⁴Mijan (Sekretaris KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Selasa, 01 Mei 2012 jam 11.50 WIB)

Buku tabungan KUD Kusuma Bakti bidang USP:



KUD Kusuma Bakti:



USP saat melakukan pelayanan transaksi setoran (tabungan):



Karyawan USP KUD Kusuma Bakti bernama irwan fauzi sedang bekerja:



Nasabah sedang mengantri saat pelayanan berlangsung:



Nasabah sedang melakukan transaksi setoran dan penarikan, karyawan melayani dengan baik:



Perlengkapan fisik KUD Kusuma Bakti:



Mesin perhitungan uang USP KUD Kusuma Bakti:

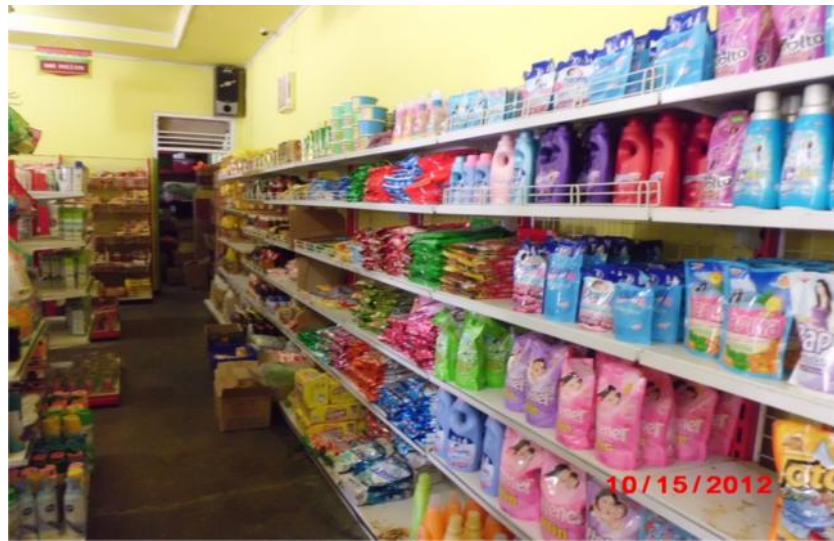


Loket pembayaran rekening listrik KUD Kusuma Bakti:



Waserda (*Madani Mart*) KUD Kusuma Bakti:





F. Struktur Organisasi KUD Kusuma Bakti

Adapun struktur KUD Kusuma Bakti dapat dilihat pada bagan sebagai berikut:

BAB III

TINJAUAN UMUM TEORI TENTANG PELAYANAN

A. Pengertian Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Koperasi sebagai lembaga keuangan Non Bank memiliki tugas yaitu memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) dan jasa lainnya. Oleh karena itu, Koperasi harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabah/pelanggannya.

Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang kesemuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada¹.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri².

Soetopo (1999) mendefinisikan pelayanan sebagai "suatu usaha untuk membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain". Pelayanan adalah serangkaian kegiatan/proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah cirri seperti tidak

¹Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 11

²R.A Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 1999), h. 300

berwujud, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut³.

Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya/proses yang secara sadar atau terencana dilakukan organisasi/badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan⁴.

Service Excellent atau pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, dimana unsur pokoknya adalah kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Adapun sasaran dan manfaat dari *Service Excellent* adalah:

1. Memuaskan pelanggan
2. Meningkatkan loyalitas
3. Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan
4. Meningkatkan pendapatan perusahaan⁵.

Dari keempat sasaran dan manfaat diatas, maka perusahaan dan pelanggan mempunyai keuntungan yang sama. Dimana pihak pelanggan akan terpuaskan kebutuhannya, merasa dihargai, merasa dipercaya sebagai mitra bisnis dan merasa menemukan perusahaan yang profesional sehingga akan membuat pelanggan akan sangat loyal kepada perusahaan. Sedangkan bagi

³Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, (Bandung: PT Alumni, 2007), h. 164

⁴Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 2003), h. 11

⁵Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 1998), h. 138

perusahaan dapat meningkatkan profesional, kelangsungan usaha terjamin dan dapat meningkatkan laba perusahaan.

Secara spesifik H.A.S Moenir membagi pelayanan dalam bentuk tiga kategori yaitu sebagai berikut⁶:

1. Layanan dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan sesuai dengan yang diharapkan, maka harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.

⁶H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 191-195

- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

2. Pelayanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Layanan bentuk tulisan terdiri atas dua golongan, *pertama* layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga; *kedua* layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Bentuk Perbuatan

Pelayanan ini sangat memerlukan keahlian dan keterampilan petugas karena dalam hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Layanan ini tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering tergabung.

Agar perusahaan unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap *service* atau kualitas hendaknya petugas juga berwawasan terhadap pelanggan, karena pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan. Mereka memandang kualitas pelayanan perusahaan dengan membandingkan persepsi pelayanan gagal memenuhi harapan pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan menilai pelayanan yang telah

diberikan perusahaan. Kegagalan dalam menyediakan pelayanan yang yang diinginkan dapat mengakibatkan munculnya keluhan dari pelanggan⁷.

Berdasarkan model kualitas *service* (Kotler,2006,p383)⁸ para peneliti mengidentifikasi lima hal yang menentukan kualitas *Service* :

1. *Reliability*

Kemampuan untuk menampilkan *service* yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan baik dan akurat.

2. *Responsiveness*

Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan *service* yang cepat dan tepat.

3. *Assurance*

Pengetahuan dan keahlian para karyawan untuk dapat memberikan kepercayaan bagi pelanggannya.

4. *Empathy*

Adanya rasa peduli dan memberikan perhatian Khusus secara individu kepada pelanggan.

5. *Tangibles*

Hal-hal yang berhubungan dengan fasilitas secara fisik, peralatan dan alat-alat komunikasi lainnya.

⁷Anton Adi Wayoto, *Strategi untuk Memberikan Pelayanan yang Bermutu*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1997), cet. Ke-1, h. 97

⁸Kotler, *Management Marketing*, Edition 1, Personal Education, New Jersey, 2006, h. 383

B. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Suatu pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika *customer service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus difahami dan dimengerti seorang *customer service*:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi serta bersih
- 2) Percaya diri, bersifat akrab dan penuh senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberi kepuasan
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan kepada yang dianggap bisa
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani⁹.

Dalam melayani nasabah, sebaiknya seorang CS¹⁰ mampu mengerti akan sifat-sifat nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya.

⁹Kasmir. *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), edisi revisi, h. 182-183

¹⁰CS singkatan dari *Customer Service*/layanan pelanggan

Secara umum sifat-sifat nasabah yang harus dikenali yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah dianggap sebagai raja

CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih sebatas etika dan moral.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Tugas petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Nasabah paling tidak suka didebat dan dibantah. Agar nasabah tidak merasa dibantah dan tersinggung maka pandai-pandailah seorang CS dalam mengemukakan pendapat atau menyampaikan sesuatu.

4. Nasabah mau diperhatikan

Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan¹¹.

Selain memperhatikan sifat-sifat nasabah yang harus diperhatikan lagi yaitu sikap CS dalam melayani nasabah, yaitu:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara, mengemukakan keinginannya

¹¹Kasmir, *op.cit.*, h. 184

2. Dengarkan baik-baik apa yang disampaikan nasabah
3. Jangan menyela pembicaraan nasabah sebelum nasabah selesai bicara
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara
5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung
6. Jangan mendebat nasabah
7. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya
9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu¹².

5. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh CS (*customer service*), yaitu:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana nyaman untuk diduduki, kondisi dalam ruangan juga harus tenang, ruangan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang disediakan akan sangat berpengaruh bagi nasabah dalam melakukan transaksi dengan lembaga tersebut.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS (*Customer Service*) yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan dan

¹²*Ibid.*, h. 184-186

menarik selain itu CS harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS harus mampu melayani sampai tuntas atau selesai.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas CS harus melakukannya sesuai prosedur.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas CS mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Mampu menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama saja menjaga rahasia konsumennya. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah¹³

Hal ini bertujuan agar nasabah tidak lari ke lembaga lain.

Tom peters mengatakan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

¹³ *Ibid.*, h. 186-187

1. Secara terus menerus mendengarkan apa yang dikatakan pelanggan dan secara teratur mengukur kepuasan pelanggan.
2. Lakukan dalam menit itu juga, jangan biarkan menunggu berhari-hari apa yang diinginkan pelanggan.
3. Berikan pelatihan kepada mereka yang bertugas langsung dengan pelanggan (*frontline people*), supaya dapat memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*).
4. Para karyawan perlu diberikan motivasi, ide-ide supaya mereka bergairah melakukan tugas-tugasnya¹⁴.

Dibawah ini empat langkah dalam memberikan pelayanan pelanggan yang bermutu:

1) Sampaikan sikap positif

Sikap adalah suatu keadaan pikiran yang dipengaruhi oleh kecenderungan perasaan, pikiran dan tindakan. Sikap yang Anda sampaikan biasanya akan sama dengan sikap yang akan Anda terima kembali. Jika baik, maka baik pula yang diterima, misalnya berbicara, penampilan, kerapian dan lain sebagainya.

2) Kenali kebutuhan pelanggan

Pelanggan ada dua: *pertama* pelanggan internal, *kedua* pelanggan eksternal. Misal kebutuhan akan bantuan, penghormatan, kenyamanan, *emphaty*, ramah dan lainnya.

¹⁴Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005), Cet. Ke-4, h. 7

3) Penuhi kebutuhan pelanggan

Misalnya ucapkan kata-kata yang tepat, bersiap-siap untuk hal yang tidak terduga.

4) Pastikan pelanggan kembali lagi

Dalam hal ini agar pelanggan menggunakan jasa atau produknya secara berulang-ulang. Dan sikap yang harus diterapkan pada diri pekerja adalah tetap tenang, jangan dimasukkan ke hati jika ada kata-kata kasar dari pelanggan, focus pada masalah bukan orangnya dan berikan imbalan pada diri sendiri apabila berhasil mengubah pelanggan dari sulit menjadi gembira¹⁵.

6. Pelayanan Bagian dari Pemasaran

Pelayanan adalah bagian dari pemasaran (*marketing*)¹⁶. Suatu koperasi dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik. Dengan begitu, koperasi Unit Simpan Pinjam tidak perlu memasang iklan. Nasabah Unit Simpan Pinjam akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu koperasi Unit Simpan Pinjam dan bagusny produk yang ditawarkan kepada nasabah.

Pemasaran adalah suatu kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan kegiatan manusia melalui proses pertukaran¹⁷.

¹⁵William B. Martin, *Quality Customer Service*, (Jakarta: PPM, 2005), h. 19

¹⁶[www.Googole.http://Purwantohadi.multiply.com/tag/perbankan syari'ah](http://www.Googole.http://Purwantohadi.multiply.com/tag/perbankan_syari%27ah). Senin, 10 Mei 2012 jam 15.15 WIB

¹⁷Marius P. Angipora, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 3

Pemasaran yang begitu efektif adalah pemasaran dari mulut ke mulut. Jika persepsi seseorang konsumen terhadap suatu perusahaan itu dinyatakan baik, maka nasabah tersebut akan memberitahukan kepada kerabatnya atau yang lainnya.

Menurut William J. Stanson, pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli yang potensial¹⁸.

Pemasaran menurut perspektif Syari'ah adalah segala aktifitas bisnis dalam bentuk kegiatan penciptaan nilai (*value-creating activities*) yang memungkinkan pelakunya bertumbuh serta mendayagunakan kemanfaatannya yang dilandasi dengan kejujuran, keadilan, keterbukaan dan keikhlasan sesuai dengan proses yang berprinsip pada akad bermuamalah Islami¹⁹. Prinsip Syari'ah harus mengandung nilai-nilai IMAN (Ikhtiar, Manfaat, Amanah, Nikmat).

Manajemen harus mengetahui apa-apa saja yang dianggap penting oleh nasabah, dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*Performances*) yang dapat menciptakan layanan prima yang memuaskan nasabah, seperti yang dikatakan

¹⁸Basu Swasta Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 1998), h. 5

¹⁹Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2004), h. 6

oleh Soewarso bahwa kualitas SDM berkaitan dengan produktifitas organisasi apabila seluruh karyawan berorientasi pada “pasar” atau “konsumen”²⁰.

7. Karakteristik Jasa Pelayanan

Bagi perusahaan/lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa, kegiatan utama yang harus dilakukan adalah memberikan suatu pelayanan jasa yang terbaik bagi calon konsumen serta langganannya sehingga dapat memuaskan dan memenuhi keinginan para konsumen tersebut.

Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan dan kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi klien atau konsumen²¹.

Menurut Philip Kotler jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak atau pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun²².

Peranan jasa dalam menarik nasabah sangat berhubungan dengan rencana pendekatan yang dilakukan oleh karyawan koperasi bidang Unit Simpan Pinjam untuk selalu memberikan pelayanan yang ramah bagi

131 ²⁰Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 2002), h.

²¹Murti Sumarni, *op.cit.*, h. 257

²²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: CV. Intermedia, 1997), h. 83

nasabahnya, dan jaminan akan mutu, penyerahan dan jasa maka akan terpenuhi.

Kotler (1994) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

a. *Intangibility* (Tidak berwujud)

Tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi.

b. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa dan pembeli, jasa biasanya dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan keduanya saling mempengaruhi layanan.

c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi)

Jasa yang senantiasa mengalami perubahan kualitas dan jenis, tergantung kepada siapa yang menyediakan jasa dan kapan serta dimana jasa tersebut disediakan.

d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama)

Jasa tidak dapat disimpan, tidak tahan lama dan permintaannya berfluktuasi²³.

Dari karakteristik-karakteristik jasa diatas, bisa dikatakan jasa sangatlah berbeda dari produk. Tetapi pada dasarnya tujuannya untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen.

²³Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, (Bandung: PT Alumni, 2007), h. 165

Secara umum yang membedakan antara jasa dengan barang menurut Edward W. Wheatley adalah:

- a. Pembelian jasa sangatlah dipengaruhi oleh motif yang didorong oleh emosi.
- b. Jasa bersifat tidak berwujud, berbeda dengan barang yang bersifat berwujud, dapat dilihat, dirasa, dicium, memiliki berat dan sebagainya.
- c. Barang bersifat tahan lama, tetapi jasa tidak. Jasa dibeli dan dikonsumsi pada saat yang sama.
- d. Barang dapat disimpan, sedangkan jasa tidak dapat disimpan.
- e. Adanya masa puncak yang sangat padat, merupakan masalah tersendiri bagi marketing jasa. Pada masa puncak ada kemungkinan layanan yang diberikan oleh produsen sangat minim. Misalnya, waktu yang dipersingkat agar dapat melayani pelanggan sebanyak mungkin. Jika mutu jasanya tidak dikontrol, maka ini dapat berakibat negatif terhadap perusahaan karena pelanggannya tidak merasa puas.
- f. Usaha jasa sangat mementingkan unsur manusia.
- g. Distribusi jasa bersifat langsung dari produsen ke konsumen²⁴.

8. Kepuasan Pelanggan atau Nasabah

Untuk dapat memahami kepuasan pelanggan terlebih dahulu dapat memahami harapan pelanggan, karena setiap pelanggan mempunyai harapan yang berbeda, ada nasabah yang menghendaki segala sesuatu dilakukan oleh perusahaan dapat memuaskan kebutuhannya secara sempurna dan adakalanya

²⁴Buchari Alma, *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2004), h. 205

nasabah yang masih memberi toleransi. Oleh karena itu perusahaan harus mengejar harapan dengan cara memberikan produk pelayanan dan value yang sesuai dengan harapan nasabah.

L.L bean Freeport, memberikan beberapa pengertian pelanggan yaitu:

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang bergantung kepadanya.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginan.
- c. Tidak ada seorangpun yang menang berargumentasi dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan²⁵.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya²⁶.

Tujuan kegiatan pemasaran adalah memuaskan konsumen. Pelanggan yang sangat puas akan menghasilkan sejumlah manfaat bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan kurang peka terhadap harga, akan menjadi pelanggan yang lebih lama, dan akan bercerita positif ke orang lain tentang perusahaan baik itu produk maupun layanannya. Pelanggan yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pada perusahaan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada akhirnya akan menurunkan laba dan bahkan akan terjadi kerugian.

²⁵L.L bean Freeport, *Total Quality Manajemen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 33

²⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:CV. Intermedia, 1997), h. 24

Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah sesuatu yang bersifat abstrak, sukar untuk diukur serta sangat subyektif sifatnya. Adapun beberapa sebab timbulnya ketidakpuasan, sebagaimana diungkapkan oleh Alma antara lain:

- a. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- c. Perilaku personil tidak/kurang menyenangkan.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
- e. Cost terlalu tinggi, karena jarak yang terlalu jauh, banyak waktu terbuang, harga tinggi.
- f. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan²⁷.

Lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang mereka harapkan.

- c. Emosional

Kepuasan juga akan diperoleh dari nilai sosial atau *selfsistem* yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

²⁷Buchari Alma, *Op.Cit.*, h. 35

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut²⁸.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan, setiap perusahaan dapat menggunakan beberapa metode antara lain:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan mereka, yang dapat dilakukan dengan mempergunakan kotak saran, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain.

Ada empat aspek penanganan keluhan yang penting yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk

²⁸Rambat Lupiyoady, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 158

mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah “*win-win*” dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, kritik, pertanyaan maupun keluhannya²⁹.

b. Survey kepuasan pelanggan

Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian kepada pelanggannya.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial perusahaan pesaing.

²⁹Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 139

d. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut, informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan³⁰.

Beberapa kondisi yang dirasakan pelanggan masih kurangnya pelayanan antara lain sebagai berikut:

- a. Masih rendahnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban dikalangan penyelenggara fungsi pelayanan.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada dan tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan.
- c. Pengorganisasian tugas-tugas pelayanan belum serasi, sehingga sering terjadi simpang siur penanganan tugas atau tumpang tindih.
- d. Pendapatan karyawan yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup secara minimal, sehingga menyebabkan munculnya usaha tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara menjual jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

³⁰Fandhi Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 1998), h. 148

- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, sehingga menyebabkan pelayanan menjadi lamban³¹.

9. Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Dibawah ini terdapat lima indikator pelayanan dalam pandangan Islam, antara lain

1) *Responsiveness* (daya tanggap)

Adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi ditinggalkan oleh pelanggan³². Allah SWT telah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ
الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ
اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji.

³¹H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 40

³²<http://idb4.wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+nasabah+BMT+KAFFAH+YOGYAKARTA.pdf>. Jum'at, 07 Oktober 2011 jam 10.25 WIB oleh Prasetyo Adi

*Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya*³³

Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya:”Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”(QS.Alam Nasyrah:7)

2) **Reliability (keandalan)**

Adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila hal ini dijalankan dengan baik maka konsumen akan merasa dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah. Allah SWT berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya:”Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”³⁴

³³QS.Al-Maidah: 1

³⁴QS.Al-Ahzab: 21

Bagi seorang pemimpin haruslah mengikuti sifat-sifat nabi. Menerapkan prinsip kepemimpinan akan membawa pada kondisi sebagai berikut:

- a. Mempertimbangkan kebutuhan semua pihak terkait termasuk pelanggan, pemilik, karyawan, pemasok, investor, masyarakat lokal dan keseluruhan.
- b. Mendirikan visi yang jelas pada masa depan.
- c. Menentukan target dan tujuan yang menantang.³⁵

3) *Assurance (jaminan)*

Adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu penawaran produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syari'at dalam bermuamalah.

³⁵Veithzal Riva'I, *Islamic Human Capital*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), h. 525

Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam QS. Asy-Syu'araa':181-182:



Artinya:”Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar.” (QS. Asy-Syu'araa':181-182)

Ayat ini menjelaskan bahwa orang yang beriman kepada Allah diperintahkan untuk mencukupkan takaran dan menimbang dengan betul.

Menerapkan prinsip ini akan mengarah pada tindakan berikut:

- a. Penelitian untuk mengerti kebutuhan dan harapan pelanggan.
- b. Memastikan bahwa sasaran dihubungkan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- c. Mengukur kepuasan pelanggan dan bertindak sesuai hasil tersebut.³⁶

4) *Emphaty* (perhatian)

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumennya. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumennya haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman:

³⁶*Ibid.*, h. 524

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (QS. An-Nahl: 90)

5) *Tangible* (kemampuan fisik)

Adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syari'ah ataupun lembaga keuangan lainnya yang sangat memperhatikan pakaiannya terutama yang beragama Islam, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaan harus memperhatikan penampilan fisik para pengelola atau karyawannya, berbusana yang santun. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan:

﴿يَبْنَیْ عَادَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوَاءَ تَكُمُ وَرِيثًا وَلِبَاسُ
التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ﴾

Artinya: "Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat." (QS. Al-A'raf: 26)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam (USP)

Terhadap Nasabah

Memberikan pelayanan yang terbaik adalah harapan para pelanggan agar selalu setia menggunakan produk atau jasa produsen. Agar produk atau jasa yang disediakan oleh produsen laku terjual dimasyarakat, maka produsen harus menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen, karena konsumenlah yang akan menentukan laku tidaknya produk tersebut.

KUD Kusuma Bakti merupakan KUD yang telah maju diantara KUD-KUD lain yang ada di kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. KUD ini pun telah diaudit oleh Auditor Independen dalam hal Laporan Keuangannya dan hasilnya WTP (Wajar Tanpa Pengecualian).

Dengan adanya kemajuan tersebut, pihak pengurus selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk para nasabahnya dan berusaha memenuhi kebutuhan para nasabah Unit Simpan Pinjam. Pengurus KUD Kusuma Bakti memberikan pelayanan *“pengurus dan karyawan siap memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, penuh senyum, ramah tamah pada seluruh nasabah, cepat, dapat diandalkan juga terpercaya dan CS (customer service) KUD Kusuma Bakti Bidang USP adalah seluruh karyawan USP”*

Menurut pengurus KUD Kusuma Bakti, Bapak Mijan selaku sekretaris mengatakan masih ada beberapa nasabah yang tidak mau mematuhi prosedur yang ditetapkan Unit Simpan Pinjam, misalnya masih ada nasabah yang tidak mau antri dalam bertransaksi, ingin menjadi yang pertama, padahal nasabah tersebut bukan antrian pertama¹. Dan pengurus juga mengatakan masih banyak nasabah dari luar desa Sialang Kubang yang belum mengetahui prosedur peminjaman kredit Unit Simpan Pinjam, bahwa bagi calon nasabah peminjam dari luar Desa Sialang Kubang harus ada penjamin dari anggota Koperasi.

Dalam hal kerjasama antara pengurus dan karyawan Unit Simpan Pinjam selalu dilaksanakan setiap hari, saling membantu satu sama lain, menyampaikan segala keluhan karyawan baik dari dirinya sendiri ataupun keluhan dari nasabah kepada pengurus dan pengurus menanggapi keluhan tersebut kemudian mempertimbangkannya².

KUD Kusuma Bakti ini terutama bidang Unit Simpan Pinjam telah banyak diketahui oleh masyarakat luas dalam hal membuka kesempatan seluas-luasnya kepada siapa saja yang ingin menabung di KUD tersebut dan telah terbukti banyak nasabah yang menggunakan jasa penyimpanan dana yang disediakan pihak KUD Kusuma Bakti. Oleh karena itu untuk mengetahui alasan mengapa nasabah menggunakan jasa penyimpanan di KUD bidang Unit Simpan Pinjam tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

¹Mijan (Sekretaris KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.34 WIB)

²Irwan Fauzi (Karyawan Unit Simpan Pinjam KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.37)

Tabel IV. 1**Alasan nasabah menabung di KUD Kusuma Bakti bidang USP**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Dekat dengan tempat tinggal	79	59,85%
2	B. Lebih aman dari pada menyimpan di rumah	20	15,15%
3	C. Agar uang yang ditabung dapat dikelola dengan baik	33	25%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Dari tabel di atas dapat disimpulkan sebagian besar alasan nasabah KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam menabung di KUD tersebut adalah karena dekat dengan tempat tinggal yaitu Responden yang menjawab sebesar **59,85%**. Pada saat itu masyarakat ketika belum mengetahui bahwa KUD Kusuma Bakti telah memiliki usaha penyimpanan dana masyarakat, masyarakat masih banyak menabung di Bank-Bank Pekanbaru yang jaraknya jauh³. Selain alasan para nasabah menabung di KUD tersebut, dibawah ini juga dirinci lamanya nasabah menabung di KUD Kusuma Bakti, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

³Suparman (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.00 WIB)

Tabel IV. 2

Lama nasabah menabung di KUD Kusuma Bakti Bidang USP

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Lebih dari 1 bulan	26	19,70%
2	B. Lebih dari 1 tahun	29	21,97%
3	C. Lebih dari 2 tahun	77	58,33%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Data olahan diatas membuktikan bahwa, sebagian besar nasabah yang menabung sudah lebih dari 2 tahun, jawaban Responden sebesar **58,33%** yaitu sebanyak 77 nasabah.

Penilaian dari Aspek *Tangible* (bukti langsung/bukti fisik)

Penilaian aspek *Tangible* ini yaitu berkaitan dengan kemampuan KUD Kusuma Bhakti Bidang Unit Simpan Pinjam dalam memberikan fasilitas fisik, baik dalam hal adanya pegawai yang memadai, pelayanan tepat waktu dan perolehan alat-alat komunikasi yang baik, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam melayani nasabah (kursi, slip setoran/penarikan, pena, formulir pendaftaran nasabah, AC, mesin perhitungan uang). Untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 3

**Tanggapan nasabah terhadap sarana dan prasarana yang memadai di
KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Sudah	43	32,58%
2	B. Belum	-	0%
3	C. Sudah tetapi belum lengkap	89	67,42%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan nasabah terhadap sarana dan prasarana yang disediakan KUD Kusuma Bhakti Bidang Unit Simpan Pinjam dinyatakan oleh nasabah sebesar **67,42%** mengatakan sudah ada akan tetapi belum lengkap. Nasabah menginginkan adanya kipas angin ataupun AC di tempat antrian, yang terdapat kipas angin hanya pada bagian karyawan. padahal nasabah juga sangat membutuhkan kesegaran ketika sedang antri terutama saat suasana ramai, nasabah juga menginginkan adanya telepon khusus di KUD Kusuma Bakti bidang USP untuk mempermudah memperoleh informasi⁴. Selain dari sarana dan prasarana diatas, dapat juga dilihat tanggung jawab karyawan sesuai fungsinya pada tabel berikut:

⁴Suparman (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.05 WIB)

Tabel IV. 4

**Pernyataan nasabah terhadap karyawan KUD Kusuma Bakti Bidang
USP sudah menjalankan tanggung jawab sesuai dengan fungsinya**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Sudah	123	93,18%
2	B. Belum sepenuhnya	9	6,82%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas telah dinyatakan oleh nasabah sebesar **93,18%** karyawan Unit Simpan Pinjam sudah sepenuhnya menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, akan tetapi masih ada nasabah sebesar **6,82%** yang menyatakan masih ada karyawan yang belum menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya, dengan alasan terdapat karyawan yang meninggalkan tempat kerja ketika KUD Kusuma Bhakti belum tutup jam kerja⁵. Selain dari tanggapan diatas, dapat juga dilihat tanggapan Responden terhadap pelayanan buka tepat waktu pada tabel berikut:

⁵Siti (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.15 WIB)

Tabel IV. 5

Pernyataan nasabah terhadap karyawan KUD Kusuma Bakti Bidang USP dalam memberikan pelayanan tepat waktu (buka kantor tepat waktu)

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Iya	109	82,58%
2	B. Tidak	9	6,82%
3	C. Kadang-kadang tepat	14	10,60%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas membuktikan bahwa sebagian besar Responden menjawab buka pelayanan sudah tepat waktu, yaitu sebesar 109 nasabah atau **82,58%**, meskipun masih ada Responden yang menjawab, tidak sebanyak 9 nasabah dan yang menjawab kadang-kadang sebanyak 14 nasabah. Selain penilaian nasabah terhadap aspek *Tangible* (bukti fisik), selanjutnya dapat dilihat tanggapan nasabah terhadap pakaian yang dipakai karyawan KUD Kusuma Bakti pada saat jam kerja pada tabel berikut:

Tabel IV. 6

Pernyataan nasabah terhadap pakaian yang dipakai oleh karyawan KUD

Kusuma Bakti saat jam kerja

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Sopan	132	100%
2	B. Tidak sopan	-	0%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas menyatakan bahwa 100% Responden menjawab pakaian yang dipakai karyawan KUD Kusuma Bakti sopan.

Indikator pelayanan tentang *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan produsen untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat, dipercaya dan diandalkan.

Tabel IV. 7

Pernyataan nasabah terhadap pelayanan KUD Kusuma Bakti bidang

USP bisa diandalkan dalam menjaga keamanan dana yang disimpan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Sudah Bisa	132	100%
2	B. Belum Bisa	-	0%
3	C. Ragu-ragu	-	0%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa Responden yang berjumlah 132 nasabah menyatakan 100% KUD Kusuma Bakti sudah dapat diandalkan dalam menjaga dana yang disimpan. Nasabah menilai faktor keamanan yang selalu dijaga membuat dana nasabah aman disimpan⁶. Selain dari keandalannya, dapat juga dilihat ketepatan KUD Kusuma Bakti dalam menyampaikan informasi kepada nasabah pada tabel berikut:

Tabel IV. 8

Pernyataan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti bidang USP handal dan tepat dalam menyampaikan informasi terbaru, baik yang berkaitan tentang peraturan ataupun hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan nasabah

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Handal dan Tepat	111	84,09%
2	B. Tidak Jelas dalam Menyampaikan	21	15,91%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas menunjukkan bahwa KUD Kusuma Bakti telah handal dalam menyampaikan informasi kepada nasabah yaitu sebesar **84,09%** atau 111 Nasabah. Terdapat juga Responden yang menjawab tidak jelas dalam menyampaikan informasi, salah satu sebab yang penulis peroleh yaitu ketika RAT tidak semua nasabah Unit Simpan Pinjam diundang karena itu, informasi

⁶Siti (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.17 WIB)

hanya terdengar dari mulut ke mulut saja⁷. Selain pernyataan yang berkaitan dengan informasi diatas dapat juga dilihat cepat atau tidaknya pelayanan di tempat antrian pada tabel berikut:

Tabel IV. 9
Pernyataan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti bidang USP selalu cepat dalam melayani tanpa harus menunggu lama di tempat antrian (misal transaksi setoran ataupun penarikan)

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Cepat	102	77,3%
2	B. Lambat	30	22,7%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas menunjukkan bahwa KUD Kusuma Bakti cepat dalam melayani nasabah yaitu sebesar **77,3%** atau 102 Nasabah. Akan tetapi masih ada nasabah sebanyak 30 nasabah yang menjawab lambat karena harus menunggu karyawan yang bersangkutan sedang keluar karena kepentingan pribadi⁸.

⁷Sri Yati (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.27 WIB)

⁸Dahya (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.30 WIB)

Tabel IV. 10

Pernyataan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti Bidang USP mampu mengelola dana yang disimpan oleh nasabah

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Mampu	88	66,67%
2	B. Kurang Mampu	34	33,33%
3	C. Tidak Mampu	-	0%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Dari tabel tersebut Responden yang menyatakan bahwa KUD Kusuma Bakti mampu dalam mengelola dana yang disimpan sebesar **66,67%** atau 88 Responden. Terdapat juga yang menjawab kurang mampu, nasabah beranggapan tidak bisa memperoleh pinjaman dari KUD sedangkan ia adalah nasabah tersebut⁹. Selain penilaian dari aspek *Reliability* (keandalan) diatas, dapat juga dilihat tanggapan Responden dari aspek *Responsiveness* (tanggap) sebagai berikut:

Indikator pelayanan tentang *Responsiveness* (tanggap)

Merupakan kemampuan produsen/penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

⁹Titi P (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 11.10 WIB)

Tabel IV. 11

**Pernyataan nasabah terhadap karyawan KUD Kusuma Bakti bidang
USP dalam memberikan bantuan terhadap nasabah yang membutuhkan
bantuan, misal mengisi slip setoran**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Iya	96	72,73%
2	B. Tidak	-	0%
3	C. Kadang-kadang	36	27,27%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas menyatakan sebagian besar nasabah menjawab Iya, yaitu 96 nasabah, karena masih terdapat nasabah yang kurang faham baca tulis sehingga membutuhkan bantuan dalam mengisi slip¹⁰. Selain dari tanggapan mengenai karyawan yang sudah membantu nasabah, dapat juga dilihat tanggapan nasabah terhadap karyawan yang tanggap dalam mendengarkan keluhan dari nasabah yaitu pada tabel berikut:

¹⁰Sardi (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 11.18 WIB)

Tabel IV. 12

**Pernyataan nasabah terhadap karyawan KUD Kusuma Bakti bidang
USP tanggap dalam mendengarkan keluhan para nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Tanggap	91	68,94%
2	B. Tidak Tanggap	17	12,88%
3	C. Kurang Tanggap	24	18,18%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas menyatakan bahwa Karyawan KUD Kusuma Bakti tanggap dalam mendengarkan keluhan dari nasabah, hal ini dibuktikan dengan adanya jawaban yang diberikan oleh Responden sebesar 91 Nasabah atau **68,93%**. Selain tersebut masih ada Responden yang menjawab tidak tanggap, dengan alasan nasabah masih belum merasakan kesegaran ditempat antrian (belum ada kipas angin)¹¹. Selain tanggapan tentang keluhan diatas, dapat dilihat juga tentang tanggapan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti dalam menerima saran dari nasabah pada tabel berikut:

¹¹Sardi (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 11.20 WIB)

Tabel IV. 13

Pernyataan nasabah terhadap KUD Kusuma Bakti bidang USP selalu menerima saran yang diberikan oleh nasabah

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Menerima	89	67,42%
2	B. Tidak Menerima	43	32,58%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas menyatakan bahwa KUD Kusuma Bakti menerima saran dari nasabah yaitu sebesar 89 nasabah atau **67,42%**. Dalam hal ini pihak KUD menerima saran akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi apa yang diinginkan nasabah, dikarenakan permintaan yang berbeda-beda dan perlu mempertimbangkan setiap saran dan keputusan yang akan diambil¹². Selain tanggapan dari aspek *Responsiveness* diatas juga dapat dilihat tanggapan terhadap aspek *Assurance* (jaminan dalam hal pelayanan) sebagai berikut:

Indikator pelayanan tentang Assurance (jaminan dalam hal pelayanan)

Penyedia jasa membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan dengan merasa aman serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (*compentence*); Etika, sopan santun dan ramah (*courtesy*); Dapat dipercaya (*credibility*); Bebas dari bahaya atau keraguan (*security*).

¹²Mijan (Sekretaris KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Kamis, 17 Mei 2012 jam 10.36 WIB)

Tabel IV. 14

**Pernyataan nasabah terhadap karyawan KUD Kusuma Bakti bidang
USP ramah tamah dalam melayani nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Ramah Tamah	79	59,85%
2	B. Tidak Ramah Tamah	16	12,12%
3	C. Biasa Saja	37	28,03%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tanggapan responden dari tabel diatas yaitu Karyawan KUD Kusuma Bakti ramah tamah dalam melayani nasabah, jawaban yang diberikan sejumlah 79 nasabah atau **59,85%**. Nasabah yang menjawab tidak ramah tamah karena katika saat itu emosi karyawan sedang tidak terkontrol¹³. Nasabah yang menjawab biasa saja dikarenakan yang dilayani adalah masyarakatnya sendiri jadi sudah terbiasa¹⁴. Selain dari tanggapan terhadap keramah-tamahan diatas juga dapat dilihat tanggapan terhadap informasi yang disampaikan dapat dipercaya atau tidak yaitu pada tabel berikut:

¹³Panjaitan (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 09.04 WIB)

¹⁴Hendra (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 09.19 WIB)

Tabel IV. 15

**Pernyataan nasabah terhadap karyawan KUD Kusuma Bakti bidang
USP dapat dipercaya atas informasi yang disampaikan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Dapat Dipercaya	120	90,91%
2	B. Tidak Dapat Dipercaya	12	9,09%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas menyatakan bahwa jawaban yang diberikan Responden terhadap informasi yang disampaikan dapat dipercaya sebesar 120 nasabah atau **90,91%**. Sebagian kecil jawaban responden yang menjawab tidak dapat dipercaya karena karyawan dalam menyampaikan informasi dengan bercanda, yang membuat nasabah tidak mempercayainya¹⁵. Selain informasi yang dapat dipercaya diatas dapat juga dilihat tanggapan terhadap susunan ruangan untuk kenyamanan dapat dilihat pada tabel berikut:

¹⁵Ramin (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 09.21 WIB)

Tabel IV. 16

Pernyataan nasabah terhadap susunan ruangan USP memberikan kenyamanan (kebersihan dan kesejukan)

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Nyaman dan Bersih	99	75%
2	B. Tidak Nyaman	33	25%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel diatas menyatakan bahwa sebagian besar Responden menjawab nyaman dan bersih sejumlah 99 nasabah atau **75%**. Selain dari tanggapan susunan ruangan diatas dapat juga dilihat kemanan dana yang disimpan oleh KUD Kusuma Bakti pada tabel berikut:

Tabel IV.17

Pernyataan nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi dan menjadi nasabah KUD Kusuma Bakti bidang USP (misal aman dalam hal karayawannya tidak melarikan dana nasabah)

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Aman	82	62,12%
2	B. Kurang Aman	-	0%
3	C. Sangat Aman	50	37,88%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel tersebut menyatakan bahwa jawaban yang diberikan Responden terhadap keamanan dana yang disimpan yaitu sebesar **62,12%** atau 82 nasabah dan yang menyatakan sangat aman sejumlah 50 nasabah atau **37,88%**. Selain dari tanggapan terhadap aspek *Assurance* diatas, dapat juga dilihat tanggapan nasabah terhadap aspek *Emphaty* (peka terhadap kebutuhan nasabah) pada tabel berikut:

Indikator pelayanan tentang *Emphaty* (peka terhadap kebutuhan nasabah)

Kemampuan penyedia jasa memberikan perhatian/kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Tabel IV. 18

Pernyataan nasabah terhadap karyawan serta pengurus KUD Kusuma Bakti bidang USP telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, misalnya nasabah membutuhkan dananya ditarik dengan segera

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Iya	77	58,33%
2	B. Tidak	13	9,85%
3	C. Kadang-kadang	42	31,82%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Tabel tersebut menyatakan bahwa karyawan serta pengurus telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya yaitu nasabah dapat menarik dananya dengan segera, hal ini didapat dari jawaban Responden sebesar **58,33%** atau sebanyak 77 nasabah. Selain dari pernyataan diatas, dapat dilihat juga tanggapan nasabah terhadap karyawan yang mengutamakan kepentingan nasabah dari pada kepentingan pribadi pada tabel berikut:

Tabel IV. 19
Pernyataan nasabah terhadap karyawan yang mengutamakan
kepentingan nasabah dari pada kepentingan pribadi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase(%)
1	A. Kurang Diutamakan	19	14,40%
2	B. Diutamakan	74	56,06%
3	C. Sangat Diutamakan	39	29,54%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data olahan angket

Dari tabel diatas, Responden yang menjawab diutamakan sebesar **56,06%** atau sebanyak 74 nasabah. Responden yang menjawab kurang diutamakan sebanyak 19 nasabah dengan alasan karena pada saat akan melakukan transaksi penarikan dana, karyawan yang bersangkutan sedang tidak ada di tempat¹⁶.

¹⁶Ramin (nasabah KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 09.20WIB)

B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan KUD Kusuma Bhakti Bidang Unit Simpan Pinjam (USP)

Pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syari'ah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syari'at Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagian dari nilai ibadah.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolok ukur untuk menilai suatu pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syari'ah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

Lima indikator pelayanan dalam pandangan Islam, yang dapat dijadikan sebagai sandaran antara lain¹⁷:

1) *Tangible* (kemampuan fisik)

Adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syari'ah ataupun lembaga keuangan lainnya yang sangat memperhatikan pakaianya terutama yang beragama Islam, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaan harus

¹⁷<http://idb4.wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+nasabah+BMT+KAFFAH+YOGYAKARTA.pdf>. Jum'at, 07 Oktober 2011 jam 10.25 WIB

memperhatikan penampilan fisik para pengelola atau karyawannya, berbusana yang santun. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan:

يٰٓبَنِي ٓءَادَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلٰىكُمْ لِبَاسًا يُوَارِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ
التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ ءَايٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

Artinya: *"Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat."*(QS. Al-A'raf: 26)

KUD Kusuma Bakti bidang USP dalam menggunakan pakaian ketika kerja yaitu menggunakan pakaian yang sopan, bagi karyawan wanita menggunakan pakaian panjang, berjilbab¹⁸.

2) *Reliability* (keandalan)

Adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila hal ini dijalankan dengan baik maka konsumen akan merasa dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah. Allah SWT berfirman:

¹⁸Mijan (Sekretaris KUD Kusuma Bakti), Wawancara, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 09.30 WIB)

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya: "Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah" (QS.Al-Ahzab: 21)

Didalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktekkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas Beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka Beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapat gelar Al-Amin.

Hak kerja Islam didasarkan atas kemampuan atau profesionalisme, mengingat Islam sangat menekankan prestasi kerja. Rasulullah bersabda:

Artinya: "Barangsiapa diberi kuasa melaksanakan urusan orang-orang Islam, lalu ia menugaskan seseorang padahal ia menemukan orang lain yang lebih baik darinya, maka ia telah berkhianat kepada Allah dan Rasul-Nya."

Dalam pandangan Islam menyerahkan urusan kepada orang yang tidak menguasainya, maka itu adalah tanda-tanda kehancuran. Rasulullah bersabda:

Artinya: "barangsiapa menunjuk seseorang untuk suatu jabatan karena pertimbangan cinta dan kedekatan kekeluargaan, dan ia mempekerjakannya hanya karena itu, maka ia telah berkhianat pada Allah, Rasul, dan orang-orang beriman"¹⁹.

¹⁹Abdul Hamid Mursi, *Sumber Daya Manusia Yang Produktif Pendekatan Al-Qur'an dan Sains*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1988), h. 165

KUD Kusuma Bakti bidang USP, terutama pada karyawan dan pengurusnya, apabila akan meninggalkan kerja sementara maka ia mewakilkan suatu pekerjaan pada seseorang yang memiliki kemampuan untuk melakukan tugas yang diperintahkan, kecuali ketika karyawan/pengurus lupa mewakilkannya ketika sedang terburu-buru²⁰.

3) *Responsiveness (daya tanggap)*

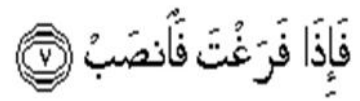
Adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi ditinggalkan oleh pelanggan. Allah SWT telah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ أَحَلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةٌ
الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ
اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya” (QS.Al-Maidah:1)

Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman:

²⁰Katiran (Ketua KUD Kusuma Bakti), Wawancara, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 09.36 WIB)



Artinya: *"Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"* (QS.Alam Nasyrah:7)

Karyawan KUD Kusuma Bakti bidang USP terkadang masih kurang tanggap terhadap nasabah, akan tetapi itu hanya pada saat-saat tertentu, misal pada hari sabtu yang bertepatan dengan adanya pasar di Desa Sialang Kubang, ada karyawan meninggalkan tempat kerja beberapa menit untuk pergi belanja dan kembali lagi kerja²¹.

4) *Assurance* (jaminan)

Adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu penawaran produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syari'at dalam bermuamalah.

²¹Mijan (Sekretaris KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 09.47 WIB)

Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam QS. Asy-Syu'araa':181-182:



Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar." (QS. Asy-Syu'araa':181-182)

Rasulullah SAW bersabda:

تَبَسَّمَكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ... رواه البخاري ومسلم

Artinya: "senyummu itu kepada saudaramu, bagimu adalah merupakan sedekah"²². (HR.Bukhari dan Muslim)

KUD Kusuma Bakti selalu ramah tamah dan penuh senyum, sopan terhadap nasabahnya akan tetapi semua itu tergantung pada situasi dan kondisi, baik lingkungan sekitar ataupun dirinya sendiri, namun demikian, pihak KUD Kusuma Bakti selalu berusaha untuk dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada para nasabahnya²³.

5) *Emphaty* (perhatian)

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumennya. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumennya haruslah dilandasi

²²Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), cet. Ke-1, h. 62-63

²³Mijan (Sekretaris KUD Kusuma Bakti), *Wawancara*, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 09.57 WIB)

dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (QS. An-Nahl: 90)

KUD Kusuma Bakti selalu berusaha semaksimal mungkin untuk berlaku adil tanpa harus membedakan siapa, dari mana nasabah tersebut, selagi dalam lingkup kebajikan. KUD Kusuma Bakti juga berusaha untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya selagi KUD tersebut mampu untuk menjalankannya tanpa ada yang dirugikan salah satu pihak²⁴.

²⁴Katiran (Ketua KUD Kusuma Bakti), Wawancara, (Sialang Kubang: Sabtu, 26 Mei 2012 jam 10.08 WIB)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian dari aspek:

- 1.1 Dari aspek *Tangible*: sarana prasarana sudah hampir terlengkapi, dari segi karyawannya, nasabah sebanyak 123 menjawab sudah menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya, nasabah sebanyak 9 menjawab karyawan belum menjalankan tugas sesuai fungsinya dan buka pelayanannya pun sudah hampir sepenuhnya tepat waktu.
- 1.2 Dari aspek *Reliability*: dapat diandalkan dalam menjaga keamanan dana yang disimpan, ketepatan informasi yang disampaikan banyak dirasakan nasabah walaupun masih ada nasabah yang menganggap kurang jelas, serta cepat dalam melayani nasabah.
- 1.3 Dari aspek *Responsiveness* KUD Kusuma Bakti bidang USP tanggap dalam memberikan bantuan kepada nasabah yang membutuhkan, selalu menerima saran dan menanggapi serta mempertimbangkan saran tersebut.

- 1.4 Dari aspek *Assurance* KUD Kusuma Bakti bidang USP karyawannya ramah tamah, susunan ruangan rapi, dana aman dari pelarian karyawan/pengurus yang tidak benar.
- 1.5 Dari aspek *Emphaty* KUD Kusuma Bakti bidang USP sudah hampir memenuhi kebutuhan nasabah akan tetapi belum maksimal memenuhi kebutuhan nasabah.

2. Tinjauan Islam:

- 2.1 Dari aspek *Tangible* KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam telah sesuai dengan Syari'ah.
- 2.2 Dari aspek *Reliability* KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam sudah sesuai dengan Syari'ah.
- 2.3 Dari aspek *Responsiveness* KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam belum sesuai dengan Syari'ah karena pada waktu jam kerja masih ada karyawan yang meninggalkan tempat kerja ketika dibutuhkan.
- 2.4 Dari aspek *Assurance* KUD Kusuma Bakti Bidang Unit Simpan Pinjam telah sesuai dengan Syari'ah.
- 2.5 Dari aspek *Emphaty* KUD Kusuma Bakti bidang Unit Simpan Pinjam telah sesuai dengan Syari'ah.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberi saran sebagai berikut:

- a. Semua karyawan termasuk pengurus KUD Kusuma Bakti bidang USP memperbanyak dan mempertegas informasi untuk nasabah dan memberi kemudahan-kemudahan didalam memberikan pelayanan.
- b. Memahami keinginan nasabah dan berusaha mengenal karakter nasabah dengan memberikan perhatian serta tanggap kepada nasabah, usahakan nasabah jangan menunggu terlalu lama ditempat antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anton Adi Wayoto, *Strategi untuk Memberikan Pelayanan yang Bermutu*, Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1997
- Basu Swasta Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 1998
- Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997
- Buchari Alma, *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2004
- Budiono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003
- Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Yogyakarta: Andi, 1998
- _____, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005
- Hamzah Ya'qub, *Etos Kerja Islami*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1992
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001
- <http://idb4.wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+nasabah+bmt+kaffah+yogyakarta.pdf>
- <http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2205251-pengertian-pelayanan/>
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>
- Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syari'ah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008
- L.L bean, Freeport, *Total Quality Manajemen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Marius P. Angipora, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002
- Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2004

Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005

Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005

O.P. Simorangkir, *Etika Bisnis, Jabatan, dan Perbankan Cetakan pertama*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003

Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung: PT Alumni, 2007

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: CV. Intermedia, 1997

_____, *Management Marketing*, Edition 1, Personal Education, New Jersey, 2006

Rambat Lupiyoady, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001

R.A Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijaksanaan Bisnis*, Yogyakarta: BPFE UGM, 1999

Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi, 2002

R.T Sutantya Rahardja Hadhikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005

Veithzal Riva'I, *Islamic Human Capital*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009

William B. Martin, *Quality Customer Service*, Jakarta: PPM, 2005

[www.Google.http://Purwantohadi.multiply.com/tag/perbankan](http://www.Purwantohadi.multiply.com/tag/perbankan) syari'ah.